PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bandung Karees)

THE INFLUENCE OF QUALITY TAX SERVICES AND TAX PENALTIES TO TAX COMPLIANCE

Oleh :
Ryan Candra Purnama
21110050
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Tax Service Quality has not given taxpayer satisfaction. With improving the Service Quality, can make the taxpayer aware to perform his responsibility well. In addition, the consistency of the application of strict sanctions for taxpayers who violate any worth scaled back, because of there is disloyality of taxpayers to report that due by reason of indecision firm and consistent sanctions for those who violate the provisions of taxation. That so the taxpayer compliance is still weak. The purpose of this study was to determine the effect of tax and tax service quality to taxpayer compliance as individualy in Tax Office Pratama Bandung Karees.

The method used in this research is using descriptive and verification methods, with using primary data. The data was used by researchers is the data obtained directly from the object under study both individual objects (respondents) as well as from agencies and directly provide the data to the data collector. The Data analysis is performed which includes the Pearson correlation, Spearman, SEM PLS and hypothesis test.

The results of this study indicate that the tax services quality have a positive and significant influence on tax compliance, and tax penalties significant influence whereas the positive direction on tax compliance.

Keywords :*Tax Service Quality,Tax Penalties, Tax Compilance*

.

I. Pendahuluan

Pajak merupakan Iuran yang diberikan dari rakyat yang dapat dipaksakan yang merupakan penerimaan bagi pemerintah dijadikan sebagai dana untuk pemenuhan tujuan kesejahteraan rakyat banyak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:23). Semakin besar penerimaan negara tentu akan semakin banyak fasilitas publik yang dapat disediakan pemerintah, dalam hal ini Pemerintah memiliki peran yang amat penting untuk menjalankan pemerintahan negara dan menjalankan perikehidupan masyarakatnya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:5). Fungsi pemerintah dalam perekonomian sangat berperan dalam menjaga kestabilan ekonomi Negara dan rakyatnya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:5). Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:5) tingginya pertumbuhan ekonomi dan prosesnya yang masih berkelanjutan merupakan kondisi utama bagi kelangsungan pembangunan ekonomi negara, dengan kondisi tersebut maka fungsi pemerintah dalam mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat akan berjalan dengan baik.

Pemerintah selaku pihak yang menjalankan penyelenggaraan kenegaraan dan fungsi pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya sudah pasti memerlukan dana untuk membiayai pemerintahan, dana yang diperlukan tersebut itu salah satunya bersumber dari pungutan pajak dari rakyatnya, kita sebagai masyarakat sebagai pihak yang diberi perlindungan oleh pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi tersebut yang ditunjukan melalui keikutsertaannya dalam membiayai pembiayaan negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28).

Sumber penerimaan negara terbesar dari pajak, Semakin sadar bangsa ini memenuhi kewajibannya (untuk membayar pajak dengan benar) membawa kebaikan bagi negara karena

kita bisa lebih meningkatkan lagi pembangunan di negeri ini, membangun infrastruktur, kesehatan, transportasi dan lain-lain (Susilo Bambang Yudhoyono, 2012). Masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, 2005).

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya, Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya, di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (**Amin Laili,** 2013).

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan, berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik, penegakan hukum, struktur organisasi, tenaga kerja, etika, atau gabungan dari semua segi tersebut, dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar, dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil ke semua orang dan apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak siapapun dia (termasuk para pejabat publik dan keluarganya) akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan, dan ketika di lihat dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika, ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak dan apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan (John Hutagaol, 2006:55).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2006,111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Chaizi Nasucha (2004,134) berpendapat bahwa yang mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sukarela, karena adanya pengelolaan pajak yang efisien, agar perpajakan berjalan efisien, mayoritas wajib pajak patuh terhadapnya. Tingkat kepatuhan pajak masyarakat di Indonesia masih rendah, masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sampai sekarang, baik pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha (Agus Martowardojo, 2011), tingkat kepatuhan wajib pajak di tanah air hingga saat ini masih sangat minim (Fuad Rahmany 2014).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan, paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ni Luh Supadmi, 2009:70). Pegawai pajak harusnya memberikan pelayanan yang baik pada Wajib Pajak. Dan dia menginstruksikan para petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak yang ada. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal itu dapat

mengugah para Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan baik (Susilo Bambang Yudhoyono, 2012).

Persepsi tentang sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak, pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya, Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Tripuspitasari, 2012).

Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi dan pidana mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak (John Hutagaol, 2007:80). Wajib Pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajak bila uang pajak nantinya diperuntukan untuk membiayai pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta pembangunan (John Hutagaol, 2007:85). Penerapan perlakuan pajak yang adil terhadap wajib pajak mendorong kepatuhan wajib pajak karena hal tersebut menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia usaha, sebaliknya perlakuan pajak yang diskriminasi justru menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak (John Hutagaol, 2007:90).

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Agus Nugroho, 2006).

Penerapan sanksi tegas dan konsisten bagi wajib pajak yang melanggar pun patut diletakkan sebagai bagian dari kampanye sadar pajak, yaitu memberikan pemahaman bahwa jika tidak taat aturan, maka akan mendapatkan sanksi, karena boleh jadi ketidakpatuhan wajib pajak menyampaikan laporan didorong oleh masih adanya praktek-praktek tidak diterapkannya sanksi tegas dan konsisten bagi mereka yang melanggar ketentuan perpajakan **(**Amin Laili, 2013).

Apabila wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakanya sesuai dengan yang berlaku (benar dan lengkap), maka secara teoritis kewajiban perpajakanya itu menjadi "rampung", namun dalam kenyataannya hal tersebut bisa saja terjadi sebaliknya, oleh karena itu dalam rangka untuk menguji kepatuhan wajib pajak yang telah mendapatkan kepercayaan menghitung, menyetor dan melaporakan sendiri pajak-pajaknya yang terhutang, fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Direktorar Jendral Pajak (Ditjen Pajak) yang meliputi kegiatan penelitian, pemeriksaan dan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan harus secara terus menerus dilaksanakan, maka dari itu perlu adanya sanksi perpajakan yang mengatur mengenai permasalahan tersebut (Gunadi, 2002:101).

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Elitan (2007:47), Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu usaha untuk memberikan kepuasan pada wajib pajak dengan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan tertentu.

2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

1) *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik)
2) *Reliability* (kehandalan)
3) *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
4) *Assurance* (jaminan
5) *Empathy* (empati)

2.1.2 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:57), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi dan dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

2.1.2.1 Indikator Sanksi Pajak

1) Sanksi Administrasi
2) Sanksi Denda

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

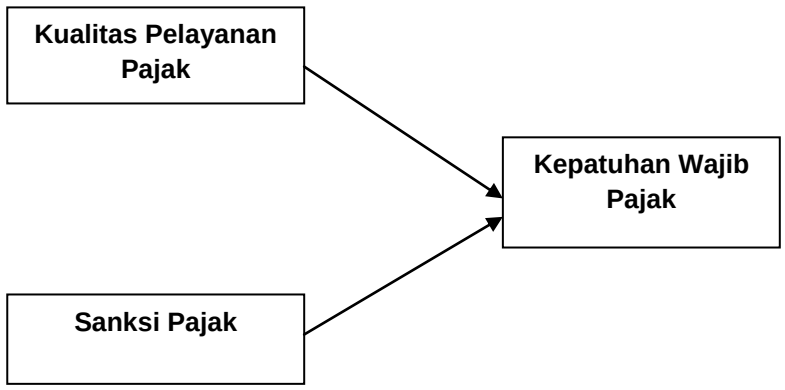
Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan semua wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

2.1.3.1 Indikator Kepatuhan wajib Pajak

1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri,
2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),
3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Paradigma Peneitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah :

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H_2 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:32). Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, sanksi Pajak dan kepatuhan wajib pajak.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis (Sugiyono 2011:2).

Menurut Sugiyono (2011:147), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Menurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati menyatakan bahwa Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Moh. Nazir 2009:84). Menurut Sugiyono (2010:18) penjelasan proses penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : sumber masalah, rumusan masalah, konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan, pengajuan hipotesis, metode penelitian, menyusun instrumen penelitian, kesimpulan.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel menurut Nur Indriantoro (2002) dalam Umi Narimawati (2010:31) adalah Penentuan construct sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Defenisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengujuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.

Operasional Variabel diperlukan untuk menetukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas / *Independent* (Variabel X_1 dan X_2)

   Sugiyono (2010:33) mendefinisikan variabel bebas adalah sebagai berikut:

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen).

Sesuai dengan judul yang peneliti ajukan, maka yang menjadi variabel bebas kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

2. Variabel Terikat / *Dependent* (Y)

   Menurut Sugiyono (2010:39) mendefinisikan variabel devenden adalah sebagai berikut:

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen alam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.

3.2.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder, dimana data yang diperoleh peneliti merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti baik dari objek individual (responden) maupun dari instansi dan langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak yang diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. data sekunder dalam penelitian ini yaitu struktur organisasi, sejarah perusahaan, serta dokumen dari KPP Bandung Karees.

3.2.4 Alat Ukur Penelitian

- **Uji Validitas** Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:42), *Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*.
- **Uji Reliabilitas** Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), *Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*.

3.2.5 Populasi dan Sampel

3.2.5.1 Populasi

Populasi menurut Umi Narimawati (2008:161), adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees. Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar adalah 90.126 Wajib Pajak.

3.2.5.2 Sampel

Sampel menurut Umi Narimawati (2010:38), adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin,* pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Umi narimawati (2010:38)

Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees sebanyak 100 Wajib Pajak. Dengan taraf signifikan yaitu sebesar 10%.

3.2.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan *(library reserach)*

3.2.7 Metode Pengujian Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.7.1 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif). Metode deskriptif (kualitatif) deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Analisis verifikatif (kuantitatif) dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode *Partial Least Square* (PLS) merupakan model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Adapun cara kerja PLS menurut Imam Ghozali (2006:19) yaitu *weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (keduanya variabel laten dan indikator diminimumkan. Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu : Merancang Model Struktural, model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak) dan satu variabel laten endogen (kepatuhan wajib pajak); Merancang Model Pengukuran, model pengukuran (*outer*

model) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kualitas pelayanan pajak terdiri dari 5 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten sanksi pajak terdiri dari 2 variabel *manifest* dan untuk variabel laten kepatuhan wajib pajak terdiri dari 4 variabel *manifest;* Membangun Diagram Jalur, hubungan antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis didefinisikan sebagai berikut : Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak, Pengujian terhadap hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu : kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan model struktural. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk α = 10% sebesar 1,645.

- Hipotesis 1
  Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
  H_o : γ = 0 : Pengaruh ξ terhadap η_1 tidak signifikan
  H_1 : γ ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η_1 signifikan
  Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\gamma}{SE(\gamma)}$$

  Tolak H_o jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk α = 10% sebesar 1,645.

- Hipotesis 2
  Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
  H_o : β = 0 : Pengaruh η_1 terhadap η_2 tidak signifikan
  H_1 : β ≠ 0 : Pengaruh η_1 terhadap η_2 signifikan
  Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\beta}{SE(\beta)}$$

  Tolak H_o jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk α = 10% sebesar 1,645.

IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Pengujian Alat Ukur

1. Uji Validitas Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas merupakan salah satu ciri utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas sering disebut juga sebagai keterpercayaan, keandalan, keajegan, konsisten dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditujukan oleh suatu angka yang disebut koefesien reliabiltas, walaupun secara teoritis besarnya koefisien berkisar antara 0,00-1,00 dan juga dapat bertanda positif (+) maupuan negatif (-). Dalam hal reliabilitas, koefesien yang besarnya kurang dari nol (0,00) tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu pada koefisien yang positif. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach*, dengan kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,60 yang berarti bahwa secara keseluruhan alat ukur telah memiliki konsistensi internal yang dapat diandalkan (Barker et al, 2002:70). Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kekonsistenan tanggapan responden terhadap item pernyataan kuesioner berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan metode *Split half*.

4.1.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 1 menjelaskan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal untuk variabel kualitas pelayanan pajak. Dari data yang disajikan pada tabel di atas terlihat bahwa skor akor aktual yang diperoleh sebesar 1702. Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 2500. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 68,08%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 68,01% - 84,00% dan berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Bandung Karees dikategorikan baik.

2. Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak

Tabel 2 menjelaskan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal untuk variabel sanksi pajak. Dari data yang disajikan pada tabel di atas terlihat bahwa skor akor aktual yang diperoleh sebesar 1345. Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 2000. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 67,25%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 52,01% - 68,00% dan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukan bahwa sanksi pajak di KPP Pratama Bandung Karees dikategorikan cukup baik.

3. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 3 menjelaskan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal untuk variabel kepatuhan wajib pajak. Dari data yang disajikan pada tabel di atas terlihat bahwa skor akor aktual yang diperoleh sebesar 1186. Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 2000. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 59,30%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 52,01% - 68,00% dan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees dikategorikan cukup baik.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode statistik *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.1.3.1 Hasil Model Pengaruh

Selanjutnya sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka penulis akan melakukan serangkaian analisis kuantitatif yang relevan dengan tujuan penelitian. Karena data skor jawaban responden masih berbentuk skala ordinal maka agar data tersebut dapat diolah menggunakan *structural equation modeling* terlebih dahulu data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval* yang selanjutnya diolah menggunakan *structural*

equation modeling dengan metode alternatif *partial least square* menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

Dalam *structural equation modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian masing-masing variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan di dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana yang lebih dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran masing-masing variabel laten diuraikan selanjutnya akan dijabarkan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten independen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten dependen (*endogenous latent variable*).

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran

1. Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel Kualitas pelayanan pajak memiliki 5 variabel manifes yang membentuknya yaitu wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada, kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan, daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak, jaminan dalam keamanan data wajib pajak dan empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak.

Hasil perhitungan bobot faktor untuk setiap variabel manifes dalam membentuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilihat pada tabel 4.

Nilai loading faktor untuk masing-masing variabel manifes Kualitas pelayanan pajak (X_1) berkisar antara 0,7 – 0,8. Bobot variabel manifes (indikator) yang diperoleh sudah di atas rata-rata untuk loading faktor sebesar 0,5 yang disyaratkan sehingga dapat dinyatakan bahwa 5 variabel manifes dapat dikatakan tepat dalam mengukur variabel kualitas pelayanan pajak yang digunakan.

Untuk masing masing variabel manifes dari variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) diperoleh nilai loading faktor untuk wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada ($X_{1.1}$) sebesar 0,809 dengan t_{hitung} sebesar 30,085, nilai loading faktor untuk kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan ($X_{1.2}$) sebesar 0,774 dengan t_{hitung} sebesar 12,817, nilai loding faktor untuk daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak ($X_{1,3}$) sebesar 0,744 dengan t_{hitung} sebesar 13,188, nilai loding faktor untuk jaminan dalam keamanan data wajib pajak ($X_{1,4}$) sebesar 0,711 dengan t_{hitung} sebesar 9,653 dan nilai loding faktor untuk empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak ($X_{1,5}$) sebesar 0,712 dengan t_{hitung} sebesar 13,728. Nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk setiap variabel manifes dari variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) lebih dari 1,645 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel manifes yang digunakan bermakna dalam mengukur variabel kualitas pelayanan pajak (X_1).

Berdasarkan hasil perhitungan loading faktor dan *t*-statistik tersebut diketahui bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan pajak yang mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam Kualitas pelayanan pajak.

Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 5 indikator variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) adalah wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada ($X_{1,1}$), indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam mementuk variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) diikuti dengan kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan ($X_{1,2}$), daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak ($X_{1.3}$), empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak ($X_{1,5}$) dan jaminan dalam keamanan data wajib pajak ($X_{1.4}$). Maka dapat dikatakan bahwa pengunaan kelima indikator tersebut telah sesuai dalam mengukur kualitas pelayanan pajak.

2. Model Pengukuran Variabel Sanksi Pajak

Variabel Sanksi pajak memiliki 2 variabel manifes yang membentuknya yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hasil perhitungan bobot faktor untuk setiap variabel manifes dalam membentuk variabel sanksi pajak dapat dilihat pada tabel 5.

Nilai loading faktor untuk masing-masing variabel manifes Sanksi pajak ($\mathbf{X_2}$) berkisar antara 0,9. Bobot variabel manifes (indikator) yang diperoleh sudah di atas rata-rata untuk loading faktor sebesar 0,5 yang disyaratkan sehingga dapat dinyatakan bahwa 2 variabel manifes dapat dikatakan tepat dalam mengukur variabel sanksi pajak yang digunakan.

Untuk masing masing variabel manifes dari variabel laten sanksi pajak (X_2) diperoleh nilai loading faktor untuk sanksi administrasi ($X_{2.1}$) sebesar 0,938 dengan t_{hitung} sebesar 68,206 dan nilai loding faktor untuk sanksi pidana ($X_{2,2}$) sebesar 0,906 dengan t_{hitung} sebesar 27,444. Nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk setiap variabel manifes dari variabel laten sanksi pajak (X_2) lebih dari 1,645 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel manifes yang digunakan bermakna dalam mengukur variabel sanksi pajak (X_2).

Berdasarkan hasil perhitungan loading faktor dan *t*-statistik tersebut diketahui bahwa terdapat dua indikator sanksi pajak yang mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam sanksi pajak.

Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 2 indikator variabel laten sanksi pajak (X_2) adalah sanksi administrasi ($X_{2.1}$), indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam mementuk variabel laten sanksi pajak (X_2) diikuti dengan sanksi pidana ($X_{2,2}$).

3. Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Kepatuhan wajib pajak memiliki 4 variabel manifes yang membentuknya yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar.

Hasil perhitungan bobot faktor untuk setiap variabel manifes dalam membentuk variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 6.

Nilai loading faktor untuk masing-masing variabel manifes kepatuhan wajib pajak (Y) berkisar antara 0,6 – 0,8. Bobot variabel manifes (indikator) yang diperoleh sudah di atas rata-rata untuk loading faktor sebesar 0,5 yang disyaratkan sehingga dapat dinyatakan bahwa 4 variabel manifes dapat dikatakan tepat dalam mengukur variabel kepatuhan wajib pajak yang digunakan.

Untuk masing masing variabel manifes dari variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh nilai loading faktor untuk kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri ($Y_{.1}$) sebesar 0,678 dengan t_{hitung} sebesar 11,443, nilai loading faktor untuk kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT ($Y_{.2}$) sebesar 0,811 dengan t_{hitung} sebesar 18,591, nilai loding faktor untuk kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang ($Y_{.3}$) sebesar 0,808 dengan t_{hitung} sebesar 16,980 dan nilai loding faktor untuk kepatuhan dalam membayar pajak tunggakan ($Y_{.4}$) sebesar 0,857 dengan t_{hitung} sebesar 34,166. Nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk setiap variabel manifes dari variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) lebih dari 1,645 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel manifes yang digunakan bermakna dalam mengukur variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan loading faktor dan *t*-statistik tersebut diketahui bahwa terdapat empat indikator kepatuhan wajib pajak yang mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak.

Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 4 indikator variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) adalah kepatuhan dalam membayar tunggakan ($Y_{.4}$), indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam mementuk variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) diikuti dengan kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT ($Y_{.2}$), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang ($Y_{.3}$) dan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri ($Y_{.1}$). Maka dapat dikatakan bahwa pengunaan keempat indikator tersebut telah sesuai dalam mengukur kepatuhan wajib pajak.

4.1.4.2 Pengujian Model Sruktural

Ukuran yang digunakan dalam menguji model struktural yang diperoleh dalam *Struktural Equation Modelling* (*SEM*) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* adalah *convergent validity, discriminan validity, composite reliability*. Hasil penilaian ukuran model struktural Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. *Convergent validity*

Convergent validity menilai ketepatan konstruk variabel laten dibentuk oleh indikatornya. *Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang diperoleh. Hasil perhitungan nilai *Convergent validity* untuk ketiga variabel laten dalam model penelitian terlihat pada tabel 7.

Nilai *Convergent validity* hasil korelasi variabel laten kualitas pelayanan dengan indikatornya ($X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3,}$ $X_{1.4,}$ $X_{1.5}$) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten kualitas pelayanan pajak (X_1) tepat dibentuk oleh indikatornya yaitu wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada, kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan, daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak, jaminan dalam keamanan data wajib pajak dan empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak.

Hasil perhitungan korelasi variabel laten sanksi pajak dengan indikatornya ($X_{2.1}$ dan $X_{2.2}$) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten sanksi pajak (X_2) tepat dibentuk oleh indikatornya yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Hasil korelasi konstruk kepatuhan wajib pajak (Y) dengan indikatornya (Y_1,Y_2,$Y_{3,}Y_4$) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten kepatuhan wajib pajak (Y) tepat dibentuk oleh indikatornya yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar.

2. *Discriminan validity*

Peniliaan kedua yang dilakukan untuk melihat model struktural yang diperoleh menggunakan nilai *Discriminan validity*. *Discriminan validity* melihat bagaimana validitas dari variabel laten yang terbentuk dibandingkan dengan variabel laten yang lainnya. Untuk variabel laten yang digunakan sebagai variabel yang dihipotesiskan, diperoleh *Discriminan validity* berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) terlihat pada tabel 8.

Hasil yang diperoleh untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk X_1 (kualitas pelayanan pajak) sebesar 0,564, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_2 (sanksi pajak) sebesar 0,850 dan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,626.

Terlihat pada tabel 9 bahwa dari nilai akar kuadrat AVE untuk masing masing variabel terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi masing-masing variabel dengan variabel laten lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel laten (konstruk) yang terbentuk memiliki validitas yang baik yang dibentuk oleh indikatornya dibandingkan dengan variabel laten yang lainnya. Artinya bahwa indikator yang digunakan peneliti telah tepat menjelaskan variabelnya.

3. *Composite Reliability*

Penilian ketiga yang dilakukan untuk melihat model struktural yang diperoleh menggunakan nilai *Composite Reliability.* Nilai ini menunjukkan keandalan variabel laten yang terbentuk dari variabel manifesnya sehingga terbentuk model struktural yang sesuai.

Untuk ketiga variabel laten yang digunakan sebagai variabel yang dihipotesiskan diperoleh Nilai *Composite Reliability* terlihat pada tabel 10.

Variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) dibentuk oleh 5 variabel manifes. Hasil pada tabel di atas terlihat variabel laten kualitas pelayanan pajak (X_1) memiliki nilai *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,866.

Nilai C-R yang diperoleh sudah lebih besar dari nilai ideal yang direkomendasikan untuk suatu konstruk dinyatakan baik yaitu 0,7. Hal ini berarti variabel laten kualitas pelayanan pajak memiliki konsisten yang tinggi dibentuk oleh 5 variabel manifes sehingga terbentuk model struktural yang sesuai.

Variabel laten sanksi pajak (X_2) yang dibentuk oleh 2 variabel manifes. Hasil pada tabel di atas terlihat variabel laten sanksi pajak (X_2) memiliki nilai *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,919. Nilai C-R yang diperoleh sudah lebih besar dari nilai ideal yang direkomendasikan untuk suatu konstruk dinyatakan baik yaitu 0,7. Hal ini berarti variabel laten sanksi pajak memiliki konsisten yang tinggi dibentuk oleh 2 variabel manifes sehingga terbentuk model struktural yang sesuai.

Variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) yang dibentuk oleh 4 variabel manifes. Hasil pada tabel di atas terlihat variabel laten kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,869. Nilai C-R yang diperoleh sudah lebih besar dari nilai ideal yang direkomendasikan untuk suatu konstruk dinyatakan baik yaitu 0,7. Hal ini berarti variabel laten

kepatuhan wajib pajak memiliki konsisten yang tinggi dibentuk oleh 4 variabel manifes sehingga terbentuk model struktural yang sesuai.

4. **Nilai Koefisien Korelasi**

Nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan antar dua buah variabel. Hasil nilai koefisien korelasi dari model struktural terlihat pada tabel 11.

Hasil uji dari nilai koefisien korelasi dari tabel diatas adalah sebagai berikut:

a. Nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,532. Artinya kualitas pelayanan pajak berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana jika kualitas pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat.
b. Nilai koefisien korelasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,470. Artinya sanksi pajak berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana jika sanksi pajak tinggi, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan atau tidak pada model yang dibentuk, selain itu model yang dibentuk memiliki model yang baik atau tidak. Nilai t_{hitung} digunakan untuk pengujian hipotesis untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Nilai t_{hitung} harus lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,645.

Nilai koefisien determinasi (R-*square*/R^2) menunjukkan besarnya ketepatan pengaruh antar variabel laten. Nilai koefisien determinasi (R^2) kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,350 (35,0%) dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh cukup kuat atau sedang. Artinya kualitasp pelayanan pajak dan sanksi pajak cukup tepat mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 35,0%.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab masalah penelitian selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh parsial variabel eksogenus (variabel bebas) terhadap variabel endogenus (variabel terikat) sesuai dengan hipotesis yang ada.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanana pajak diduga akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.γ_1: Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H_1.γ_1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berikut ini disajikan hasil uji signifikansi dari hipotesis tersebut berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *SmartPLS 2.0.*

Terlihat pada tabel 12 Hasil nilai $t\text{-}_{hitung}$ koefisien jalur dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 5,363. Nilai $t\text{-}_{hitung}$ yang diperoleh (5,363) lebih besar dari $t\text{-}_{kritis}$(1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh langsung kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh adalah $(0{,}402)^2 \times 100\% = 16{,}2\ \%$

Ini berarti tanpa memperhatikan variabel lainnya kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh 16,2% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak karena adanya hubungan dengan biaya kepatuhan adalah sebesar (0,402× (0,448) × (0,289) × 100%) = 5,2%.

Jadi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 16,2% + 5,2% = 21,4%.

2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak diduga akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.γ_1: Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H_1.γ_1: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berikut ini disajikan hasil uji signifikansi dari hipotesis tersebut berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *SmartPLS 2.0.*

Terlihat pada tabel 13 Nilai t_{hitung} koefisien jalur dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 3,916. Nilai t_{hitung} yang diperoleh (3,916) lebih besar dari t_{kritis}(1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh langsung sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh adalah $(0289)^2 \times 100\% = 8{,}4\ \%$

Ini berarti tanpa memperhatikan variabel lainnya sanksi pajak memberikan pengaruh 8,4% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi pajak secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak karena adanya hubungan dengan biaya kepatuhan adalah sebesar (0,289× (0,448) × (0,402) × 100%) = 5,2%.

Jadi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 8,4% + 5,2% = 13,6%.

4.1.4.4 Besar Pengaruh

Besar Besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh sebagai berikut :

Terlihat pada tabel 14 Hasil pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan lebih besar dibandingkan pengaruh Sanksi Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,363 lebih besar dari t_{kritis} (1,645) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama bandung karees.

Berdasarkan fenomena mengenai kualitas pelayanan pajak yang dikemukakan oleh Susilo Bambang Yudhoyono (2012) Pegawai pajak harusnya memberikan pelayanan yang baik pada Wajib Pajak dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal itu dapat mengugah para Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan baik.

Penelitian dilapangan, diperoleh dari hasil penghitungan korelasi antar variabel laten sebesar 0,532 dengan standar deviasi (variasi data) sebesar 0,075 dan termasuk dalam kategori lemah dengan arah positif, Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang optimal akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh sebesar 21,4% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian dari analisis deskriptif membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai skor tanggapan responden sebesar 68,08% dan termasuk kategori baik yang artinya kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak sudah baik, baik dalam artian disini tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Namun masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan pajak belum mencapai titik ideal yang diharapkan dimana masih terdapat *gap* sebesar 31,92%. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator Kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan sebesar 70,20% , selanjutnya indikator Wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada sebesar 69,80% , lalu selanjutnya indikator Empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak sebesar 69,20%, kemudian indikator Jaminan dalam keamanan data wajib pajak sebesar 68,20%, kemudian selanjutnya indikator yang paling rendah daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak sebesar 63,00%.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana kualitas pelayanan pajak yang tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan

tersebut membagi harapan pelanggan (Lewis dalam Lena Elitan (2007:47)). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut (Andrian Agus Trianto, 2012) dimana Pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran, hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pajak, maka masalah pada kepatuhan wajib pajak dapat diselesaikan, peningkatan dalam kualitas pelayanan pun harus di tingkatkan kembali, seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk memberikan arahan dan melayani wajib pajak sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. karena semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka semakin baik kepatuhan wajib pajaknya.

4.2.2 Analisis Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,916 lebih besar dari t_{kritis} (1,645) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 signifikan. Artinya Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan fenomena mengenai sanksi pajak yang dikemukakan oleh Amin Laili (2013) karena boleh jadi ketidakpatuhan wajib pajak menyampaikan laporan didorong oleh masih adanya praktek-praktek tidak diterapkannya sanksi tegas dan konsisten bagi mereka yang melanggar ketentuan perpajakan.

Penelitian dilapangan, diperoleh dari hasil penghitungan korelasi antar variabel laten sebesar 0,470 dengan standar deviasi (variasi data) sebesar 0,073 dan termasuk dalam kategori lemah dengan arah positif, Arah hubungan positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukan bahwa sanksi pajak yang tegas akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh sebesar 13,6% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian dari analisis deskriptif membuktikan bahwa sanksi pajak mempunyai skor tanggapan responden sebesar 67,25% dan termasuk kategori cukup baik, cukup baik dalam artian disini sanksi pajak yang di berikan cukup dapat membuat efek takut dan jera kepada wajib pajak. Namun masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak karena sanksi pajak belum mencapai titik ideal yang diharapkan dimana masih terdapat *gap* sebesar 32,75%. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator sanksi administrasi 67,70% dan persentase terendah sebesar 66,80% terdapat pada indikator sanksi pidana.

Hasil penelitian ini mendukung teori mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana walaupun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan. Atas kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak, maka diperlukan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya. Tindakan tersebut adalah salah satunya dengan melalui pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh (Mohammad Zain, 2007:35). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut (Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini , 2012). dimana hasil menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran, hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada sanksi pajak, maka masalah pada kepatuhan wajib pajak dapat diselesaikan, sanksi yang ada seharusnya lebih ditekankan lagi sanksi yang di berikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan agar sanksi tersebut membuat efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. karena semakin tegas sanksi pajak, maka semakin baik kepatuhan wajib pajaknya.

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, operasional variabel dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana fenomena yang terjadi kualitas pelayanan pajak yang kurang optimal di kpp pratama bandung karees dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak yang rendah.
2. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana fenomena yang terjadi sanksi pajak yang tidak membuat wajib pajak jera di kpp pratama bandung karees dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak yang rendah.

5.2 SARAN

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut :

1) Seharusnya peningkatan dalam kualitas pelayanan pun harus di tingkatkan kembali, seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk memberikan arahan dan melayani wajib pajak dan petugas pun harus lebih fokus dan konsentrasi lagi dalam melayani agar daya tanggap yang di berikan dapat optimal sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.
2) Seharusnya lebih ditekankan lagi sanksi yang di berikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan agar sanksi tersebut membuat efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Seperti menambahkan jumlah denda administrasi yang di berikan.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan pada peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun oleh peneliti-peneliti terdahulu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Martowardojo. 2011. Tingkat Kepatuhan Pajak Masyarakat Rendah. Diakses melalui www.kompas.com. 19 Oktober.

Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas.

Andrian Agus Trianto. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada wpop yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan).

Amin laili. 2013. Membangun Kepatuhan Menuju Masyarakat Sadar Pajak. Diakses melalui www.pajak.go.id 19 oktober.

Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. 2012. Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas Pajak, Sanksi perpajakan dan Biaya Kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Boediono, B. 2007. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta

Chaizi Nasucha. 2004. Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik, Jakarta : Grasindo.

Doran, Michael. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. 46 Harv. J. on Legis. 111-161.

Ellitan, Lena & Liana Anatan, 2007. Sistem Informasi Manajemen. Alfabeta: Bandung.

Fitri Irmawati Dewi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak (pada KPP Bandung Tegalega)

Gunadi. 2002. Ketentuan Pajak Penghasilan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Heizer dan Renden. 2009. Manajemen Operasi. Jakarta: Salemba Empat.

Ismawan Indra. 2001. Memahami Reformasi Perpajakan 2000. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1:139-153.

Ikhsan Budi R. 2007. Kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. JAMBSP ISSN 1829 – 9857.

Imam Ghozali. 2014. Partial least squares konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Porgram Warp PLS 4.0, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

John Hutagaol. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.5 No.6 Agustus-September.

John Hutagaol. 2007. Perpajakan Isu-isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Keputusan Menteri Keuangan. 2003. Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan (edisi revisi). Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo, 2011. PERPAJAKAN. Yogyakarta : Andi.

Mohammad Zain. 2007. Manajemen perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Mashuri. 2008. Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.

Nazir, M. 2009. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Narimawati, Umi, Anggadini, S.D. & Ismawati, L. (2010). Penilisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Genesis.

Ni Luh Supadmi, 2009, Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan, Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.

Ni Ketut Muliari & Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Vol.6.1-Jan.

Nicoleta Barbuta Misu. 2011. A review of Factors for Tax Compliance. Faculty of Economics and Business Administration University Dunarea de Jos.

Rahayu, Siti Kurnia, 2010. PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal. Edisi pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Safri Nurmantu. 2005. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit.

Siti Resmi. 2003. Perpajakan Teori dan Kasus, Yogyakarta: Salemba Empa.

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2009. Structural Equation Modeling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Listrel-PLS, Salemba Infotek, Jakarta.

Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Prenada Medio Grup.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : CV.Alfabeta.

Susilo Bambang Yudhoyono. 2012. Sumber Penerimaan Negara Terbesar dari Pajak. diakses melalui www.beritasatu.com.

Susilo Bambang Yudhoyono. 2012. Wajib Pajak harus sadar sukarela. Diakses melalui www.cetroone.com 19 oktober.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supriati. 2012 Metode Penelitian Bandung : Labkat Press UNIKOM.

Tjiptono, Fandy 2006. Manajemen Jasa.Alfabeta : Bandung.

Tri Komala Sari, Puput, Moh. Nashih. 2005. Dgree of Tax Payers Complience and Tax Tarif: The Testing on The Impact of Income Types. *Simposium Nasional Akuntansi*. VIII: h:554-564.

Tryana A.M. Tiraada. 2013, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan Jurnal EMBA Vol.1 No.3.

Tripuspitasari, Refi. 2012. Pengaruh Pemahaman Prosedur dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Rungkut. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional, Surabaya.

Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2007, Riset Manajemen dan Sumber Daya Manusia, agung media, Jakarta.

.

LAMPIRAN

Tabel 1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persen-tase	Kategori
1	Wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada	349	500	69,80%	Baik
2	Kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan	351	500	70,20%	Baik
3	Daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak	315	500	63,00%	Cukup Baik
4	Jaminan dalam keamanan data wajib pajak	341	500	68,20%	Baik
5	Empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak	346	500	69,20%	Baik
Total		**1702**	**2500**	**68,08%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Tabel 2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak (X_2)

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persen-tase	Kategori
1	Sanksi Admnistrasi	677	1000	67,70%	Cukup Baik
2	Sanksi Pidana	668	1000	66,80%	Cukup Baik
Total		**1345**	**2000**	**67,25%**	**Cukup Baik**

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persen-tase	Kategori
1	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	252	500	50,40%	Tidak Baik
2	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT	345	500	69,00%	Baik
3	Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	298	500	59,60%	Cukup Baik
4	Kepatuhan dalam membayar tunggakan	291	500	58,20%	Cukup Baik
Total		**1186**	**2000**	**59,30%**	**Cukup Baik**

Tabel 4
Model Pengukuran variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Variabel Manifes	Loading Faktor	Measurement Model	t_{hitung}
Wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana komunikasi yang ada	0,809	$X_{1.1}$ = 0,809X+0,051	30,085
Kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan	0,774	$X_{1.2}$ = 0,774X+0,047	12,817
Daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak	0,744	$X_{1.3}$ = 0,774X+0,043	13,188
Jaminan dalam keamanan data wajib pajak	0,711	$X_{1.4}$ = 0,711X+0,059	9,653
Empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak	0,712	$X_{1.5}$ = 0,712X+0,043	13,728

Tabel 5
Model Pengukuran variabel Sanksi Pajak (X_2)

Variabel Manifes	Loading Faktor	Measurement Model	t_{hitung}
Sanksi administrasi	0,938	$X_{2.1}$ = 0,938X+0,055	68,206
Sanksi pidana	0,906	$X_{2.2}$ = 0,906X+0,052	27,444

Tabel 6
Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel Manifes	Loading Faktor	Measurement Model	t_{hitung}
Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	0,678	Y_1 = 0,678X+0,047	11,443
Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT	0,811	Y_1 = 0,811X+0,027	18,591
Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	0,808	Y_1 = 0,808X+0,036	16,980
Kepatuhan dalam membayar tunggakan	0,857	Y_1 = 0,857X+0,032	34,166

Tabel 7
Nilai *Convergent validity*
Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

	X1	X2	Y
X1.1	0,809	0,399	0,541
X1.2	0,774	0,420	0,298
X1.3	0,744	0,292	0,386
X1.4	0,711	0,327	0,311
X1.5	0,712	0,245	0,377
X2.1	0,462	0,938	0,472
X2.2	0,355	0,906	0,387
Y.1	0,470	0,353	0,678
Y.2	0,422	0,374	0,811
Y.3	0,423	0,354	0,808
Y.4	0,349	0,398	0,857

Tabel 8
Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) Variabel laten

VARIABEL LATEN	AVE
X1	0,564
X2	0,850
Y	0,626

Tabel 9
Perbandingan Nilai AVE dengan Korelasi antar Variabel Laten

VARIABEL LATEN	AKAR AVE
X1	0,751
X2	0,922
Y	0,791

	KORELASI ANTAR VAR LATEN		
	X1	X2	Y
X1	1		
X2	0,448	1	
Y	0,532	0,470	1

Tabel 10
Nilai *Composite Reliability* Variabel laten

VARIABEL LATEN	Composite Reliability
X1	0,866
X2	0,919
Y	0,869

Tabel 11
Nilai Koefisien Korelasi

	Korelasi dengan Y	t_{hitung}	R-Square
X1 -> Y	0,532	5,363	35,0%
X2 -> Y	0,470	3,916	

Tabel 12
Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan
0,402	5,363	1,645	Signifikan

Sumber: Hasil Perhitungan PLS

Tabel 13
Uji Signifikansi Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Kesimpulan
0,289	3,916	1,645	Signifikan

Sumber: Hasil Perhitungan PLS

Tabel 14
Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Koefesien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
Kualitas Pelayanan Pajak	0,402	16,2%	5,2%	21,4%
Sanksi Pajak	0,289	8,4%	5,2%	13,6%

Sumber: Hasil Perhitungan PLS